

मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांना  
नागरीकांकडून तसेच क्षेत्रिय  
कार्यालयांकडून पाठविण्यात येणारे टपाळ  
स्विकारण्यासाठी मंत्रालय मुख्य  
प्रवेशव्दाराजवळ मध्यवर्ती टपाळ केंद्राची  
पुर्नरचना करण्याबाबत.

महाराष्ट्र शासन  
सामान्य प्रशासन विभाग  
शासन निर्णय क्रमांक: संकिर्ण १८२१/प्र.क्र.१९/कार्यालय १८-अ  
हुतात्मा राजगुरु चौक, मादाम कामा मार्ग,  
मंत्रालय, मुंबई ४०००३२  
दिनांक :- १४ सप्टेंबर, २०२३

वाचा : १) सामान्य प्रशासन विभाग, शासन परिपत्रक क्रमांक: संकिर्ण २०२३/प्र.क्र.०२/१८ (र.व.का.), दि.०२ फेब्रुवारी, २०२३  
२) माहिती व तंत्रज्ञान संचालनालय, शासन परिपत्रक क्रमांक: मातंसं २०२२/प्र.क्र.६२/से-१/३९, दि.२३ फेब्रुवारी, २०२३.  
३) सामान्य प्रशासन विभाग, शासन निर्णय क्रमांक: संकिर्ण १८२१/प्र.क्र.१९/१८-अ, दि.१३ एप्रिल, २०२३

प्रस्तावना :-

सामान्य प्रशासन विभागाच्या दि.०२ फेब्रुवारी, २०२३ च्या शासन परिपत्रकान्वये मंत्रालयीन विभाग व त्यांच्या प्रशासकीय नियंत्रणाखालील क्षेत्रिय कार्यालयामध्ये प्राप्त होणाऱ्या टपाळावर तात्काळ कार्यवाही घावी. तसेच, वेळेचा अपव्यय होऊ नये याकरिता दिनांक ०१ फेब्रुवारी २०२३ पासुन मंत्रालयीन सर्व प्रशासकीय विभागात तसेच त्यांच्या प्रशासकीय नियंत्रणाखालील क्षेत्रिय कार्यालयामध्ये पत्र व्यवहार करताना प्रत्येक टपाळ ई-ऑफिसच्या माध्यमातून पाठविण्याबाबतची कार्यवाही करण्याबाबत सूचना देण्यात आलेल्या आहेत. तसेच माहिती व तंत्रज्ञान संचालनालयाच्या दिनांक २३ फेब्रुवारी, २०२३ च्या परिपत्रकान्वये मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागामधील तसेच त्यांच्या प्रशासकीय नियंत्रणाखालील क्षेत्रिय कार्यालयातील शासकीय कामकाजात दि.०१.०४.२०२३ पासून ई-ऑफिस प्रणालीचा वापर प्रभाविपणे करण्यासाठी मानक कार्यपद्धती निश्चित करण्यात आलेली आहे. त्या अनुषंगाने मंत्रालय सर्वसामान्य जनतेकडून तसेच क्षेत्रिय कार्यालयाकडून येणारे दैनंदिन टपाळ स्विकारण्यासाठी मंत्रालयाचे मुख्य प्रवेशव्दार येथे मध्यवर्ती टपाळ केंद्र सुरु करण्याचा घोरणात्मक निर्णय शासनाने संदर्भाधीन अनुक्रमाक ३ येथील दिनांक १३ एप्रिल, २०२३ च्या शासन निर्णयान्वये यापूर्वीच घेतलेला आहे.

२. मंत्रालय मुख्य प्रवेशव्दारा जवळ मध्यवर्ती टपाळ केंद्र (C.R.U.) कार्यान्वीत झाल्यानंतर, दरम्यानच्या कालावधीमध्ये दैनंदीन कामकाजामध्ये काही प्रशासकीय आणि तांत्रिक अडचणी येत असल्याचे शासनाच्या निर्दर्शनास आलेले आहे. त्या अनुषंगाने मा. पंतप्रधान यांच्या कार्यालयामध्ये

कार्यरत असलेले मध्यवर्ती टपाल केंद्राची (C.R.U.) पाहणी व अभ्यास करून मंत्रालयातील मध्यवर्ती टपाल केंद्रामध्ये (C.R.U.) अनुषंगिक प्रशासकीय व तांत्रिक सुधारणा करण्याचा राज्य शासनाचा मानस होता.

३. त्या अनुषंगाने मा. पंतप्रधान यांच्या कार्यालयात कार्यरत असणारे मध्यवर्ती टपाल केंद्र (CRU)ची पहाणी अ.मु.स. (प्र.सु. र.व का.) आणि NIC तील वरीष्ठ अधिकाऱ्यांनी दि. २७.०७.२०२३ रोजी केली. तसेच या पहाणी दरम्यान NIC आणि PMO कार्यालयातील वरिष्ठ अधिकाऱ्यांनी राज्य शासनाच्या अधिकाऱ्यांना त्यांच्या मध्यवर्ती टपाल केंद्र (CRU) बाबत सादरीकरण सादर केले. यानंतर मंत्रालयातील कार्यरत असलेले मध्यवर्ती टपाल केंद्र (CRU)हे मा. पंतप्रधान कार्यालयातील कार्यरत नोंदणीशाखेच्या धर्तीवर रचना व कार्यपद्धतीमध्ये सुधारणा करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

सबब, संदर्भाधीन अनुक्रमांक ३ येथील शासन निर्णय अधिक्रमित करून मंत्रालय मुख्यप्रवेशावारील मध्यवर्ती टपाल केंद्र (C.R.U.)ची पुर्नरचना करण्याचा निर्णय शासनाने घेतला आहे. सुधारीत मध्यवर्ती टपाल केंद्राबाबत केलेली रचना व कार्यपद्धती व मार्गदर्शक सूचना सोबत जोडलेल्या परिशिष्ट अ नुसार या आदेशाच्या दिनांकापासून तात्काळ अंमलात येतील.

### शासन निर्णय:-

मंत्रालय मुख्य प्रवेशावारील मध्यवर्ती टपाल केंद्र (C.R.U.)ची पुर्नरचना खालीलप्रमाणे करण्यात येत आहे:-

१. खिडकी क्रमांक १ ते खिडकी क्रमांक ४ मध्ये अभ्यांगत व क्षेत्रिय कार्यालयाकडून आलेल्या सर्व टपालांची नोंद घेणे, स्वीकृत करणे व पोच देऊन मंत्रालयीन प्रशासकीय विभाग निहाय चिन्हांकीत करावयाचे आहे. तसेच मंत्रालय प्रशासकीय विभाग निहाय टपाल चिन्हांकीत करताना प्राप्त झालेल्या टपालांमधून तक्रारीबाबतचे टपाल “विशेष चिन्हांकीत” करून त्यांची नोंद आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) वर घ्यावयाची आहे.

२. खिडकी क्र. १-४ वर कार्यरत असणाऱ्या अधिकाऱ्यांनी स्वीकृत करून चिन्हांकीत केलेले टपाल हे मध्यवर्ती टपाल केंद्र (C.R.U.) मध्ये कार्यरत असलेल्या कर्मचाऱ्यांनी स्कॅन करायचे आहे. सदर टपाल स्कॅन करताना या शासन निर्णयातील मार्गदर्शक सूचना नुसार संबंधीत विभागांना उचित कार्यवाहीसाठी ई-ऑफिस व्हारे पाठवावयाचे आहे. आणि त्यामधील तक्रारींची नोंद आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) वर घेऊन संबंधीतांना उचित कार्यवाहीसाठी पाठवायची आहे.

३. याकरिता मध्यवर्ती टपालकेंद्राकरिता स्वतंत्र ई-खाते NIC मार्फत तयार करण्यात येईल.

४. महाराष्ट्र मध्यवर्ती टपाल केंद्रात संबंधीत विभागाच्या विभागप्रमुख यांना ई-ऑफिस प्रणालीव्हारे ऑनलाईन पाठविण्यात आलेले टपाल यावर संबंधीत विभाग प्रमुख यांना ई-ऑफिस प्रणालीच्या माध्यमातून प्रशासकीय कामकाज करण्यात यावे.

५. मध्यवर्ती टपाल केंद्रात प्रत्यक्ष स्वीकारण्यात आलेले टपाल, टपाल केंद्रातील कर्मचाऱ्यांनी दिनांक निहाय गड्ठे बांधून टपाल केंद्रात जमा करून ठेवण्यात यावे. सदर दिनांक निहाय गड्ठे बांधून जमा करण्यात आलेले टपाल प्रत्येक महिन्यात संबंधित विभागाच्या नोंदणी शाखेस जमा करण्यात यावे. हे जमा केलेले टपाल संदर्भात प्रचलित अभिलेख नियमानुसार संबंधित विभागांनी कार्यवाही करावी. याबाबत उपसचिव /सहसचिव नोंदणी शाखा यांनी कार्यालयीन कार्यपद्धतीत नमूद केल्यानुसार सदर टपालाचे वर्गीकरण करून अनावश्यक टपाल त्यांचे स्तरावर निर्णय घेऊन नष्ट करावे.

६. महाराष्ट्र प्रशासकीय विभाग तसेच क्षेत्रिय कार्यालयामार्फत पाठविण्यात येणारे जे टपाल (उदा.नकाशे, पुस्तके,इ.) ई-ऑफिसच्या माध्यमातून पाठविणे आवश्यक नसल्यास केवळ असेच टपाल मध्यवर्ती टपाल केंद्रात ई-ऑफिसव्हारे स्विकारले जाणार नाही. सदरचे टपाल हस्तबटवड्याने संबंधित विभागास पाठविण्यात यावे. मध्यवर्ती टपाल केंद्राबाबत केलेली व्यवस्था व जोडपत्रात नमूद सूचना या आदेशाच्या दिनांकापासून त्वरीत अंमलात येतील.

७. सदरचा शासन निर्णय महाराष्ट्र शासनाच्या [www.maharashtra.gov.in](http://www.maharashtra.gov.in)या संकेतस्थळावर उपलब्ध करण्यात आला असून त्याचा संगणक संकेतांक क्र. २०२३०९१४१८०८३११६०७ असा आहे. हे आदेश डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून काढण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने.

( रो.दि. कदम पाटील )

उप सचिव, सामान्य प्रशासन विभाग,

प्रत-

- १.मा. राज्यपाल यांचे प्रधान सचिव.
२. मा. मुख्यमंत्र्याचे प्रधान सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
- ३.मा. उपमुख्यमंत्र्यांचे सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२.
- ४.मा. सभापती, महाराष्ट्र विधानपरिषद यांचे खाजगी सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय,मुंबई.
५. मा. अध्यक्ष, महाराष्ट्र विधानसभा, यांचे खाजगी सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
- ६.सर्व मा. मंत्री यांचे खाजगी सचिव, मंत्रालय, मुंबई-४०००३२.
- ७.मा. विरोधी पक्षनेता, विधानपरिषद / विधानसभा, यांचे खाजगी सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
८. मा. उपसभापती, महाराष्ट्र विधानपरिषद यांचे खाजगी सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
९. मा. उपाध्यक्ष, महाराष्ट्र विधानसभा, यांचे खाजगी सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय,मुंबई.
१०. सर्व सन्माननीय विधानसभा, विधानपरिषद व संसद सदस्य.
११. मुख्य सचिव याचे वरिष्ठ स्वीय सहायक, मंत्रालय, मुंबई-४०००३२.
१२. सचिव, राज्य निवडणूक आयोग १ ला मजला, नवीन प्रशासकीय इमारत, मुंबई-४०० ०३२.

१३. मुख्य माहिती आयुक्त, राज्य माहिती आयोग, नवीन प्रशासकीय इमारत, मुंबई.
१४. राज्य मुख्य सेवा हक्क आयुक्त, राज्य सेवा हक्क आयोग, मुंबई.
१५. महाअधिवक्ता, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई.
१६. सर्व अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव, मंत्रालय, मुंबई- ४०००३२.
१७. सचिव, महाराष्ट्र लोकसेवा आयोग, बँक ऑफ इंडिया इमारत, मुंबई-४०००२३.
१८. प्रधान सचिव, विधानमंडळ सचिवालय, विधान भवन, मुंबई.
१९. संचालक, माहिती व तंत्रज्ञान संचालनालय, मुंबई. (पत्राने)
२०. महासंचालक, माहिती व जनसंपर्क महासंचालनालय, मुंबई.
२१. सर्व विभागीय आयुक्त.
२२. सर्व जिल्हाधिकारी.
२३. सर्व जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी.
२४. प्रबंधक, मा. मुंबई उच्च न्यायालय (अपील शाखा), मुंबई.
२५. प्रबंधक, मा. मुंबई उच्च न्यायालय (मूळ शाखा), मुंबई.
२६. प्रबंधक, लोकआयुक्त व उपलोकआयुक्त याचे कार्यालय, १ला मजला, नवीन प्रशासकीय इमारत, मुंबई-४०००३२.
२७. मंत्रालयाच्या नियंत्रणाखालील सर्व विभाग प्रमुख / कार्यालय प्रमुख.
२८. निवड नस्ती (कार्यासन -१८) सामान्य प्रशासन विभाग,

शासन निर्णय क्र. संकीर्ण १८२९/प्रक्र.१९/२०२१/१८-अ दि. १४ सप्टेंबर, २०२३ सोबतचे  
परिशिष्ट-अ

**१) मध्यवर्ती टपाल केंद्राची रचना व कार्यपद्धती**

अ.क्र	खिडकी क्र.	कार्यपद्धती
१.	१-४	अभ्यागतांकडून क्षेत्रीय कार्यालयाकडून आलेले टपाल स्विकारणे, पोच देणे, मार्गदर्शक सुचनांनुसार चिन्हांकीत करणे, तक्रारीना विशेष चिन्हांकनकरावे. टपालाचे वर्गीकरण टपाल प्राप्त होईल त्याच दिवशी करावे.
२.	५-२५	खिडकी क्र.१-४ मध्ये चिन्हांकीत झालेले टपाल स्कॅन करून, स्कॅन केलेले टपाल संबंधीत विभागास ई-ऑफिसव्हारे पाठविणे तसेच प्राप्त तक्रारी नोंद आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) वर घेणे. टपालाचे वर्गीकरण टपाल व तक्रार स्वरूपाचे टपाल असे विभाजन करावे. उदा. अभ्यागताने दिलेली तक्रार जलसंपदा विभागाशी संबंधित असल्यास विभागाचा code / PG (Public Grievance)३९, टपालाचे त्याच दिवशी स्कॅनिंग करावे.

(१.१) मध्यवर्ती टपाल केंद्रामधील अनुक्रमांक १-४ खिडकीसाठी सक्षम, अनुभवी २ कक्ष अधिकारी, २ सहायक कक्ष अधिकारी हे सामान्य प्रशासन विभाग, कार्यासन १४ ने उपलब्ध करून द्यावे. सदर अधिकारी हे अ.मु.स. (प्र.सु., र.व का.) यांच्या प्रशासकीय नियंत्रणाखाली कार्यरत राहातील. २ कक्ष अधिकारी, २ सहायक कक्ष अधिकारी यांच्यात विभागांचे वाटप करून खिडकी क्र. ५-२५ चे विभाजन करण्यात यावे, जेणेकरून एका स्कॅनरवर दिवसाला १०० टपाल स्कॅन करणे आवश्यक राहील. सामान्य प्रशासन विभाग (प्र. सु., र.व का.) यांच्या मार्फत नजीकच्या कालावधीमध्ये २ कक्ष अधिकारी व २ सहायक कक्ष अधिकारी पदांची निर्मिती करण्याचा प्रस्ताव स्वतंत्र नस्तीवर सादर करण्यात येईल.

(१.२) मध्यवर्ती टपाल केंद्रामध्ये टपाल देण्यासाठी येणाऱ्या अभ्यागतांसाठी कोकम सरबत देण्याची व्यवस्था व्यवस्थापक, मंत्रालय उपहारगृह यांनी करावी व त्यांचे मासिक देयके सामान्य प्रशासन विभाग (प्र.सु. र.व का.) यांच्या कार्यालयास सादर करण्यात येईल.

(१.३) टपाल स्विकृत खिडकीवरील (अनुक्रमांक१-४) नियुक्त अधिकाऱ्यांकडे मध्यवर्ती टपाल केंद्र, मंत्रालय, -----, अनुक्रमांक ----- व दिनांक----असा स्टॅम्प असणे आवश्यक आहे. सदर अधिकाऱ्यांना नागरीकांकडून टपाल स्वीकारणे, संबंधीतांना पोच देणे, त्यावर स्वाक्षरी व स्टॅम्प देणे आवश्यक राहील. अर्जदार/ नागरीक/तक्रारदार यांचे नाव, दुरध्वनी क्रमांक, ई-मेल, विषय यांची नोंदवहीत नोंद घेणे आवश्यक राहील. नियुक्त

कर्मचाऱ्याकडून प्रत्येक टपालावर दररोज विभाग निहाय एक पासून अनुक्रमांक देण्यात यावा आणि सायंकाळी टपाल खिडकी बंद करताना दिवसाला प्राप्त झालेल्या टपालाचे एकूण अनुक्रमांक नोंदवून घ्यावेत.

(१.४) खिडकी क्र.१-४ येथील अधिकाऱ्यांनी/कर्मचाऱ्यांनी शासकीय टपाल चिन्हांकीत करताना ते विषयाच्या अनुषंगाने संबंधित कार्यासनास थेट पोच घ्यावे.

(१.५) CRU मधील खिडकीवर प्राप्त झालेले विभागाशी संबंधित आणि विषयानुरूप मा. मंत्री व मा. राज्यमंत्री यांच्याशी संबंधित टपाल त्याच दिवशी संबंधित मा. मंत्री व मा. राज्यमंत्री तसेच संबंधित प्रशासकीय विभाग प्रमुख यांना ई-ऑफिसप्रणालीद्वारे पाठविले जाईल, याची दक्षता घ्यावी. त्याकरीता मा. मंत्री व राज्यमंत्री यांचे कार्यालयात ई-ऑफिस प्रणालीमध्ये युजर आयडी तयार करण्याची कार्यवाही NICने करावी.

(१.६) टपाल स्वीकृती करणाऱ्या खिडक्या सकाळी ०९.४५ ते सायंकाळी ५.३० पर्यंत टपाल स्वीकारण्यासाठी पूर्ण वेळ चालू राहतील. टपाल खिडक्यांवरील कर्मचाऱ्याच्या चहा व भोजन इ. वेळेत त्या जागेवर टपाल स्वीकृतीसाठी पर्यायी व्यवस्था करावी जेणेकरून टपाल स्वीकृतीचा खोळबा होणार नाही याची दक्षता खिडकी क्र. १ते ४ वर कार्यरत असणा-या अधिकाऱ्यांनी घ्यावी.

(१.७) मध्यवर्ती टपाल केंद्रासाठी (C.R.U.) प्रत्येक विभागाचे सह/उपसचिव (नोंदणीशाखा) यांना "नोडल अधिकारी" म्हणून घोषित करण्यात येत आहे. तसेच हा शासन निर्णय निर्गमित केल्याच्या दिनांकापासून कोणतेही physical टपाल नोंदणी शाखेत स्विकृत करू नये तसे केल्यास संबंधित विभागाच्या उप सचिव/ सह सचिव (नोंदणी शाखा) यांचेवर म.ना.से. शिस्तभंग नुसार कार्यवाही करण्यात येईल.

(१.८) अनुक्रमांक १ ते ४ या टपाल खिडकीवर सर्वसाधारण स्वरूपाचेच टपाल स्वीकारले जाईल. सर्व प्रकारचे न्यायालयीन टपाल/ रिट याचिका / न्यायालयीन सुनावणीच्या तारखा नमूद असलेली पत्रे, न्यायालयामार्फत बजावण्यात आलेले समन्स अथवा संबंधित अधिकाऱ्यांच्या नावाने देण्यात आलेले टपाल/विधानमंडळ कामकाजाविषयक टपाल स्वीकारण्यात येणार नाही. अशा टपालाबाबत संबंधित विभागाशी संपर्क साधून टपाल देण्याची व्यवस्था करावी.

(१.९) मध्यवर्ती टपाल केंद्रातील(C.R.U.) २६ खिडक्यांमधील एक खिडकी ही पर्यवेक्षकीय कामकाजासाठी राखीव ठेवण्यात येत आहे. सदर पर्यवेक्षणाचे कामकाज NIC च्या ई-

ऑफिसचे कामकाज पाहणाऱ्या व्यक्तीमार्फत हाताळण्यात येईल त्यासाठी NIC ने २ वरिष्ठ तंत्रज्ञांची कायम स्वरूपी नियुक्ती मध्यवर्ती टपाल केंद्र (C.R.U.) मध्ये करावी.

(१.१०) मंत्रालयीन प्रशासकीय नियंत्रणाखालील सर्व विभाग/कार्यालयांना र्निंदेशीत करण्यात येते की, त्यांनी ई- मेलद्वारे टपाल मध्यवर्ती टपाल केंद्र (C.R.U.) मध्ये थेट पाठवण्यात यावे.

(१.११) मध्यवर्ती टपाल केंद्रमध्ये(C.R.U.) स्कॅनिंग करण्याकरीता आवश्यक कर्मचाऱ्यांची नियुक्ती मा. मुख्यमंत्री, मा. उपमुख्यमंत्री यांचे नोंदणी शाखेत कार्यरत असलेल्या करार तत्वावरील कर्मचारी यांचे मधून मुलाखती व्हारे निवड करण्यात येईल. त्यापैकी आवश्यक कर्मचाऱ्यांची मध्यवर्ती टपाल केंद्रमध्ये (C.R.U.) नियुक्ती करण्यात येईल व उर्वरीत कर्मचाऱ्यांना इतर मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागातील रिक्त पदांवर नियुक्ती देण्यात येईल.

## २) मध्यवर्ती टपाल केंद्रामध्ये टपाल / तक्रारी स्वीकारतांना खालील कार्यपद्धती स्वीकारण्यात यावी.

मध्यवर्ती टपाल केंद्रामध्ये अभ्यागत / क्षेत्रीय कार्यालय यांचेकडून प्राप्त होणाऱ्या टपाल / तक्रारींची खालील प्रमाणे वर्गवारी करण्यात यावी.

अ) कार्यवाही न करावयाचे टपाल /तक्रारी.

ब) कार्यवाही न करावयाचे टपाल /तक्रारी.

उपरोक्त “अ” आणि “ब” चे वर्गीकरण खालीलप्रमाणे करण्यात येत आहे.

### अ)कार्यवाही न करावयाचे टपाल/तक्रारी :-

I.टपालथेट मा. मुख्यमंत्री /मा.उपमुख्यमंत्री/सर्व मा. मंत्री कार्यालयातील अधिकाऱ्यांना संबोधित केले जात नाही. परंतु, अनेक प्रती मा. मुख्यमंत्री / मा. उप मुख्यमंत्री / सर्व मा. मंत्री यांना अग्रेषित केल्या जातात असे टपाल.

II.निनावी टपाल.

III.स्वाक्षरी नसलेले टपाल.

IV. अर्जदाराने शासनास केलेल्या सर्वसाधारण सूचना असलेल्या टपालावर कार्यवाही करण्याच्या आवश्यकतेबाबत निर्णय घेण्याचा अधिकार मध्यवर्ती टपाल केंद्रातील खिडकी क्र.१-४ मध्ये कार्यरत अधिकाऱ्यांना राहील.

V. अर्जदाराकडून प्राप्त होणा-या त्रोटक तक्रारी.

VI. असभ्य भाषेतील अर्थहीन व त्रोटक भाषेतील पत्र.

**ब) कार्यवाही करावयाचे टपाल/ तक्रारी :-**

1. उपरोक्त कार्यवाही न करावयाच्या टपाल/ तक्रारी शिवाय सर्व टपाल /तक्रारी.

**३) प्राप्त तक्रारींवर करावयाची कार्यवाही :-**

1. खिडकी क्र.१-४ येथील अधिकारी व कर्मचारी यांनी प्राप्त टपालांमधून ते टपाल तक्रार आहे किंवा कसे याबाबत योग्य तो निर्णय घ्यावा.
2. तक्रार असल्यास त्याला परिच्छेद क्र. ५ मध्ये दिलेल्या मार्गदर्शक सुचनांनुसार विशेष चिन्हांकनकरावे.
3. विशेष चिन्हांकन केलेल्या टपालांची आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली)वर नोंद घेण्यात यावी.
4. आपले सरकार पोर्टल २.० वर नोंद घेण्यासाठी खिडकी क्र. १-४ येथील अधिकाऱ्यांनी त्यांच्या पर्यवेक्षणाखाली विशेष चमू तयार करून घ्यावा.
५. खिडकी क्र.१-४ येथील अधिकारी यांनी महिन्यातून एकदा आपले सरकार २.० (तक्रार निवारण प्रणाली)वर नोंद केलेल्या तक्रारींबाबत आढावा घ्यावा.

**४) आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) ची कार्यपद्धती**

१. PMOPG च्या धर्तीवर महाराष्ट्र शासनाचेही सिंगल युझर तक्रार निवारण इंटरफेस करण्याचे शासनाच्या विचाराधीन होते. त्यानुसार आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) बनविण्याचे नियोजित आहे.
२. आपले सरकार पोर्टल २.०(तक्रार निवारण प्रणाली) वर Write to CM, DCM केंद्र शासनाकडून प्राप्त तक्रारी (CPGRAM) या सगळ्यांवर एकत्रित इंटरफेस असणार आहे.
३. आपले सरकार पोर्टल २.० (तक्रार निवारण प्रणाली) च्या मार्गदर्शक सुचना स्वतंत्रपणे निर्गमित करण्यात येतील.
४. या पोर्टल वर प्राप्त तक्रारींचा आढावा मा. मुख्य सचिव यांच्या स्वरावर महिन्याच्या पहिल्या सोमवारी घेण्यात येईल.
५. मध्यवर्ती टपाल केंद्रामध्ये खिडकी क्र.१-४ येथे टपाल स्वीकृत करून पोच दिल्यानंतर सदर खिडकीवर कार्यरत असलेले अधिकारी यांनी खालील विवरण पत्रात नमुद केल्याप्रमाणे वर्गिकरण करून चिन्हांकीत करावे.

अ क्र. . .	विभाग	चिन्हांकीत करावयाचा क्रमांक
१.	मा. मुख्यमंत्री कार्यालय	०१
२.	मा. उप मुख्यमंत्री कार्यालय (०१)	०२
३.	मा. उप मुख्यमंत्री कार्यालय (०२)	०३
४.	मा. कॅबिनेट मंत्री (सर्व)	३-अ
५.	मा. राज्यमंत्री (सर्व)	३-ब
६.	मा. मुख्य सचिव	०४
<b>कृषी विभाग</b>		
७	प्रधान सचिव (कृषी)	०५
८	प्रधान सचिव (पशुसंवर्धन, दुग्ध व्यवसाय व मत्स्य व्यवसाय)	०६
<b>सहकार पणन व वस्त्रोद्योग विभाग</b>		
९	अपर मुख्य सचिव (सहकार)	०७
१०	प्रधान सचिव (पणन )	०८
११	प्रधान सचिव (वस्त्रोद्योग)	०९
<b>उद्योग, उर्जा, कामगार व खनिकर्म विभाग</b>		
१२	प्रधान सचिव (ऊर्जा)	१०
<b>पर्यावरण विभाग</b>		
१३	प्रधान सचिव (पर्यावरण)	११
<b>वित्त विभाग</b>		
१४	अपर मुख्य सचिव (वित्त)	१२
१५	प्रधान सचिव (लेखा व कोषागारे)	१३
१६	प्रधान सचिव (व्यय)	१४
१७	प्रधान सचिव (सुधारणा)	१५
<b>अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग</b>		
१८	अपर मुख्य सचिव (अन्न, नागरी पुरवठा व ग्राहक संरक्षण विभाग)	१६
<b>सामान्य प्रशासन विभाग</b>		
१९	प्रधान सचिव (माहिती व तंत्रज्ञान विभाग)	१७
२०	प्रधान सचिव व मुख्य निवडणूक अधिकारी	१८
२१	प्रधान सचिव (स्वात्रंत्र्य सैनिक व माजी सैनिक कल्याण कक्ष)	१९
२२	अपर मुख्य सचिव (प्र.सु. र. व का.)	२०
२३	प्रधान सचिव (राज शिष्टाचार )	२१
२४	प्रधान सचिव (आरक्षण धोरण)	२२
२५	अपर मुख्य सचिव सा.प्र.वि.(सेवा)	२३

उच्च व तंत्र शिक्षण विभाग		
२६	प्रधान सचिव (उच्च व तंत्र शिक्षण)	२४
गृह विभाग		
२७.	अपर मुख्य सचिव (तुरंग)	२५
२८	अपर मुख्य सचिव (पोलीस)	२६
२९	प्रधान सचिव (राज्य उत्पादन कक्ष)	२७
३०	प्रधान सचिव (परिवहन व बंदरे)	२८
गृह निर्माण विभाग		
३१	प्रधान सचिव (गृह निर्माण)	२९
उद्योग, उर्जा, कामगार व खनिकर्म विभाग		
३२	प्रधान सचिव (उद्योग)	३०
सामान्य प्रशासन विभाग		
३३	प्रधान सचिव (माहिती व तंत्रज्ञान)	३१
उद्योग, उर्जा, कामगार व खनिकर्म विभाग		
३४	प्रधान सचिव (कामगार)	३२
विधी व न्याय विभाग		
३५	प्रधान सचिव (विधी व न्याय)	३३
मराठी भाषा विभाग		
३६	प्रधान सचिव (मराठी भाषा)	३४
वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्य विभाग		
३७	प्रधान सचिव (वैद्यकीय शिक्षण व औषधी द्रव्य विभाग)	३५
अल्पसंख्यांक विकास विभाग		
३८	प्रधान सचिव (अल्पसंख्याक )	३६
संसदीय कार्य विभाग		
३९	प्रधान सचिव (संसदीय कार्य)	३७
नियोजन विभाग		
४०	प्रधान सचिव (नियोजन)	३८
४१	प्रधान सचिव (रो. ह. यो./म.न.रे.गा)	३९
सार्वजनिक आरोग्य विभाग		
४२	अपर मुख्य सचिव (सा.आ.वि.)	४०
सार्वजनिक बांधकाम विभाग		
४३	अपर मुख्य सचिव (सार्वजनिक बांधकाम विभाग)	४१
महसुल व वन विभाग		
४४	अपर मुख्य सचिव (महसुल)	४२
४५	प्रधान सचिव (वने)	४३
४६	प्रधान सचिव (मदत व पुर्नवसन)	४४

ग्रामविकास विभाग		
४७	प्रधान सचिव (ग्रामविकास वि.)	४५
शालेय शिक्षण व क्रिडा विभाग		
४८	प्रधान सचिव (शालेय शिक्षण व क्रिडा)	४६
कौशल्य विकास व उद्योजकता विकास विभाग		
४९	प्रधान सचिव (कौशल्य विकास व उद्योजकता विकास)	४७
सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग		
५०	प्रधान सचिव (सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग)	४८
पर्यटन व सांस्कृतिक विभाग		
५१	प्रधान सचिव (पर्यटन व सांस्कृतिक)	४९
आदिवासी विकास विभाग		
५२	प्रधान सचिव (आदिवासी विकास विभाग)	५०
नगरविकास विभाग		
५३	प्रधान सचिव (नगर नियोजन)	५१
५४	प्रधान सचिव (स्थानिक स्वराज्य संस्था)	५२
सामाजिक न्याय व विशेष सहाय्य विभाग		
५५	प्रधान सचिव (विमुक्त जाती भटक्या जमाती इतर मागास प्रवर्ग व विशेष मागास प्रवर्ग)	५३
मृद व जलसंधारण विभाग		
५६	प्रधान सचिव (जलसंधारण)	५४
जलसंपदा विभाग		
५७	अपर मुख्य सचिव (जलसंपदा)	५५
पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग		
५८	प्रधान सचिव (पाणी पुरवठा व स्वच्छता विभाग)	५६
महिला व बालविकास विभाग		
५९	प्रधान सचिव (महिला व बालविकास विभाग)	५७